

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen JNT bondowoso cabang prajekan. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari obeservasi langsung dan kuesioner yang disebarakan kepada responden yang selanjutnya di analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil analisis data diketahui bahwa variabel bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tangap (*responsiveness*), jaminan (*asurance*), empati (*empahty*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa ekspedisi JNT bondowoso cabang prajekan.

Keywords: Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen



ABSTRACT

Service quality is an important root and factor that is able to provide satisfaction for its customers, so that customers feel satisfied with the services provided. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction in JNT Bondowoso Prajekan branch. This study uses primary data sourced from direct observation and a questionnaire distributed to respondents who are then analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the data analysis show that the variables of physical evidence tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. have an effect on customer satisfaction at the JNT bondowoso freight forwarding branch.

Keywords: service quality, customer satisfaction

